

Bosch : la réalité augmentée au service du diag !

mardi, 11 juillet 2017

Le séminaire international Bosch Mobility Experience, organisé par l'équipementier allemand sur son site d'essais de Boxberg, a permis de découvrir, au milieu de technologies destinées à la première monte, quelques applications prévues pour l'entretien-réparation. Et notamment une solution de diagnostic appuyée sur... la réalité augmentée !

Qu'il procède au diagnostic du véhicule à l'aide d'une tablette tactile ou de lunettes connectées, le réparateur verra devant lui, en transparence, les différents équipements du véhicule et constatera ainsi ceux qui font l'objet de défaillances.

La réalité augmentée, vous en entendez parler, vous la voyez peut-être même de temps en temps à la TV ou sur le web, où des reportages vous présentent des modèles de lunettes ou de casques permettant de superposer au paysage devant vos yeux des éléments tout à fait virtuels. Peut-être même en faites-vous l'expérience à titre privé, à l'aide d'applications smartphone ou tablette. Mais dans le domaine professionnel, celle-ci vous apparaît encore comme le futur.

Au Bosch Mobility Experience de Boxberg, qui s'est tenu du 4 au 6 juillet sur le principal centre d'essais allemand de l'équipementier, nous avons pu prendre connaissance du système de réalité augmentée pensé dès à présent par Bosch pour aider le réparateur au diagnostic. Celui-ci allie tablette tactile et lunettes dédiées, utilisables conjointement ou séparément. Les deux types de support permettent de visualiser, en transparence, les équipements mécaniques ou électroniques du véhicule diagnostiqué. Ceux qui sont en bonne santé apparaissent verts, et ceux qui souffrent d'un défaut quelconque apparaissent rouges.

Bosch au service de la réception active aussi

L'opportunité de la réalité augmentée arrive à point nommé dans la perspective de l'atelier de plus en plus connecté qui se dessine dans un avenir très proche. Car celle-ci va non seulement offrir au réparateur un support de plus dans son travail de diagnostic, mais aussi s'avérer pertinente dans une démarche de réception active. Car équipé des deux types de supports, le professionnel va pouvoir ainsi expliquer au client de façon beaucoup plus pertinente et visuelle les prestations à réaliser sur son véhicule. Bosch détaille de la façon suivante la manière dont le garagiste pourra se servir de son système de réalité augmentée dans le cadre de la réception active des véhicules de ses clients, réception qui pourra même se faire à distance à l'aide d'un appel vidéo.

Dès l'arrivée du client et les données d'identification enregistrées, le réceptionniste pourra contrôler le véhicule automatiquement, et faire la recherche de pannes ou de problèmes éventuels sur sa tablette et/ou ses lunettes de réalité augmentée. La visualisation, en transparence, desdits équipements lui permettra ainsi de montrer au client ce qui ne va pas sur son véhicule, et de lui expliquer les prestations à effectuer pour le remettre en état. Il pourra également observer des composants difficiles d'accès, comme ceux qui se trouvent derrière le tableau de bord, et se passer de tout démontage si aucun problème n'est constaté. Le technicien recevra même directement les instructions nécessaires à l'opération d'entretien ou de réparation, en temps réel, si le véhicule le nécessite. Pertinence et productivité à la clé...

Un outil d'aide à la vente

C'est avec ces lunettes de réalité augmentée sur le nez que le réparateur pourra bientôt recevoir le client. Le système pourra fonctionner avec les appareils de diag KTS, de Bosch.

De plus, le système permettra également au garage de réussir des ventes additionnelles, un technico-commercial pouvant entrer en relation directement avec le client et le garagiste via la tablette pour proposer des prestations complémentaires à l'opération principale. Une façon d'encourager également l'entretien préventif, tout en légitimant le discours du réparateur. De manière générale, la réalité augmentée dans le diagnostic, la réception active et la relation client permettra inévitablement d'optimiser le temps passé sur chaque véhicule et auprès de chaque client, la productivité, et profitera autant à l'image de professionnalisme du garage qu'à son chiffre d'affaires.

«La réalité augmentée fournit aux employés de l'atelier une sorte de vue radiographique du véhicule, explique Jürgen Lumera, expert de cette technologie chez Bosch. L'affichage d'informations complémentaires est la clé d'un monde technologique de plus en plus complexe. Fournir l'accès aux informations requises et à jour chaque fois que cela est nécessaire approfondit la compréhension du produit et économise du temps. Pour les clients, cela se traduit par une qualité de réparation accrue et pour les ateliers, cela accélère le flux de travail.»

Pour améliorer le contenu et les fonctionnalités de ce système de réalité augmentée, Bosch a créé la *Common Augmented Reality Platform* (CAP), une plateforme commune, qui permettra d'accéder à la base de données existante et de l'enrichir. Outre les informations techniques et les explications de montage, des textes, des vidéos, des images, des notes de sécurité avec du contenu audio, des données 3D, des diagrammes de circuit, des dessins techniques et des marqueurs peuvent également être intégrés par ce biais.

>>> Nos derniers articles sur la réception active :

- [Qualité de services : PSA Aftermarket vise la place de numéro 1](#) (13/12/2016)
- [Étape Auto teste la réception active à l'atelier !](#) (17/11/2016)
- [Bosch mesure automatiquement l'usure des pneus](#) (14/11/2016)